

ANALISIS PRAKTEK *TOTAL QUALITY MANAJEMENT* (TQM) DAN  
PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN PADA KONVEKSI PAKAIAN JADI “GARENG”

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Prasyarat Kurikulum Pada Fakultas Ekonomi  
Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Yogyakarta  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Di susun Oleh:

MARGIYANTI

141040405

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “ VETERAN “  
YOGYAKARTA  
2011

Skripsi Berjudul

ANALISIS PRAKTEK *TOTAL QUALITY MANAJEMENT* (TQM) DAN  
PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN PADA KONVEKSI PAKAIAN JADI “GARENG”

Disusun oleh:

MARGIYANTI

No Mhs : 141040405

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 12 Agustus 2011 dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji  
/Pemimbing Utama I

Penguji

Tri Wahyuningsih, SE, M.Si

Titik Kusmantini, SE, M.Si

Penguji  
/Pembimbing Utama II

Penguji

Yuli Liestyana, SE, M.Si

Dra. Yekti Utami, M.Si

Mengetahui  
UPN “Veteran” Yogyakarta  
Fakultas Ekonomi  
Jurusan Manajemen  
Ketua

Dr. Heru Tri Sutiono, M.Si  
NIP: 19640105 199003 1 004

## **Halaman Persembahan**

**Alloh SWT yang selalu menuntun dan tidak pernah meninggalkan  
saya dalam keadaan apapun**

**Dan membuat semua indah pada waktunya.**

**Teruntuk almarhumah Ibunda tercinta yang telah memberikanku  
semangat untuk tetap menjalankan kehidupan ini,**

**dan juga Ayahanda tercinta yang tak pernah berhenti dalam  
memanjatkan doa demi anakmu ini, terimakasih atas kasih sayang  
tanpa syarat yang engkau berikan.**

**To my soul mate laksonoadi terima kasih telah memberikan kasih  
sayang serta semangat dalam setiap langkah aktivitasku (cozy).**

## MOTTO

*Sesuai dengan benih yang ditabur demikianlah buah yang akan dipetik, berbuat kebaikan akan mendapatkan kebahagiaan, berbuat kejahatan akan mendapat penderitaan.*

*“Kebanyakan hal-hal penting di dunia ini diraih oleh orang-orang yang terus gigih berrjuang walaupun seakan harapan telah sirna”*

*- Dale Carnegie -*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Praktek *Total Quality Manajement* (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Konveksi Pakaian Jadi “GARENG””**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan akademis guna memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan saran, arahan, dan bimbingan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Sujatmiko, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Heru Tri Sutiono, M.Si. Selaku ketua jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
3. Ibu Tri Wahyuningsih, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing utama yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulisan skripsi ini.

4. Ibu Yuli Liestyana, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing kedua yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Titik Kusmantini, SE, M.Si Selaku dosen pembimbing utama terima kasih atas bimbingannya selama menyelesaikan tugas akhir serta nasehat dan masukannya.
6. Yekti Utami, Dra, M.Si Selaku dosen pembimbing kedua terima kasih atas bimbingannya selama menyelesaikan tugas akhir serta nasehat dan masukannya.
7. Bapak Indarto, pemilik konveksi pakaian jadi “Gareng” yang telah memberikan izin peneliti sehingga memperlancar penyusunan skripsi.
8. Ayah dan Almh Ibu tersayang yang tiada hentinya memberi dukungan baik secara moriil dan materiil.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, semangat dan petunjuk dalam penyusunan skripsi. Skripsi ini tentunya masih memiliki banyak kekurangan dalam penyusunannya dan masih jauh dari sempurna. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Yogyakarta, Agustus 2011

Penulis

Margiyanti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI .....	xii
BAB 1      PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II      LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....	5
A. Landasan Teori .....	5
1. Pengertian Mutu ( <i>quality</i> ) .....	5
2. <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	6
3. Kinerja Perusahaan .....	13
4. Kepuasan Pelanggan .....	16
B. Penelitian Terdahulu .....	21
C. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	23
BAB III      METODE PENELITIAN .....	26
A. Metode Penelitian .....	26
B. Jenis Penelitian .....	26
C. Populasi dan Sampel .....	26
D. Jenis Data .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	28
F. Operasionalisasi Variabel.....	28

	G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	34
	H. Teknik Analisis Data .....	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
	A. Karakteristik Responden .....	45
	B. Uji Regresi Berganda .....	48
	C. Uji F .....	49
	D. Uji t .....	51
	E. Uji Koefisien Beta ( $\beta$ ) .....	55
BAB V	KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan .....	57
	B. Keterbatasan Penelitian .....	58
	C. Saran .....	58
	DAFTAR PUSTAKA .....	59
	LAMPIRAN .....	61



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Variabel Praktek <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	36
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Kinerja Perusahaan .....	37
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	38
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Praktek TQM, Kinerja Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan .....	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	46
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Masa Kerja .....	47
Tabel 4.4	Hasil Uji Regresi Berganda Proses Kualitas, Manajemen Sumber Daya Manusia, Rencana Strategi Kualitas, Informasi dan Analisa terhadap Kinerja Perusahaan .....	48
Tabel 4.5	Hasil Uji Regresi Berganda Kualitas, pengiriman, dan biaya terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	24
Gambar 3.1	Model Penelitian Hipotesis 1 .....	41
Gambar 3.2	Model Penelitian Hipotesis 2 .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. Kuesioner
2. Output Frekuensi
3. Output Regresi
4. Output Uji Validitas
5. Output Reliabilitas
6. Surat Ijin Penelitian

# **ANALISIS PRAKTEK *TOTAL QUALITY MANAJEMENT* (TQM) DAN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KONVEKSI PAKAIAN JADI “GARENG”**

Oleh: Margiyanti

## **INTISARI**

Pengembangan dan peningkatan kinerja perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk merupakan tantangan yang harus dihadapi setiap perusahaan di era sekarang ini, salah satu strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas produk adalah *Total Quality Manajement* (TQM).

Penelitian ini merupakan penelitian survey. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden. Untuk mengetahui ketepatan yang digunakan, diuji dengan koefisien determinasi, pengujian Hipotesis secara bersama-sama digunakan uji F. Analisis data yang digunakan analisis regresi berganda.

Berdasarkan analisis data diperoleh hasil sebagai berikut: dimana variabel proses kualitas, variabel manajemen sumber daya manusia, variabel perencanaan mutu strategis, dan variabel informasi dan analisis secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan kinerja perusahaan dan kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** *Total Quality Manajement* (TQM), Kinerja Perusahaan, Kepuasan Pelanggan,